



AGETRANSP

Ouvidoria

214º Relatório Semanal
de Atendimentos:
15 a 19 de Abril de
2024

Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Índice

Estrutura da Ouvidoria.....	3
Introdução.....	4
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp ...	5
Assunto das Manifestações.....	6
Conclusão.....	10

Ouvidoria – AGETRANSP

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Assistente de Ouvidoria

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria da Agetransp veio, por intermédio deste relatório, desempenhar seu papel de Ouvidoria ativa ao transparecer atendimentos realizados pela Ouvidoria da AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) na semana que compreende os dias 15 a 19 de Abril de 2024.

Um dos objetivos do presente documento foi elucidar os principais motivos pelos quais os usuários dos serviços públicos concedidos, os quais a Agetransp regula e fiscaliza, recorreram a esta Ouvidoria na semana de referência.

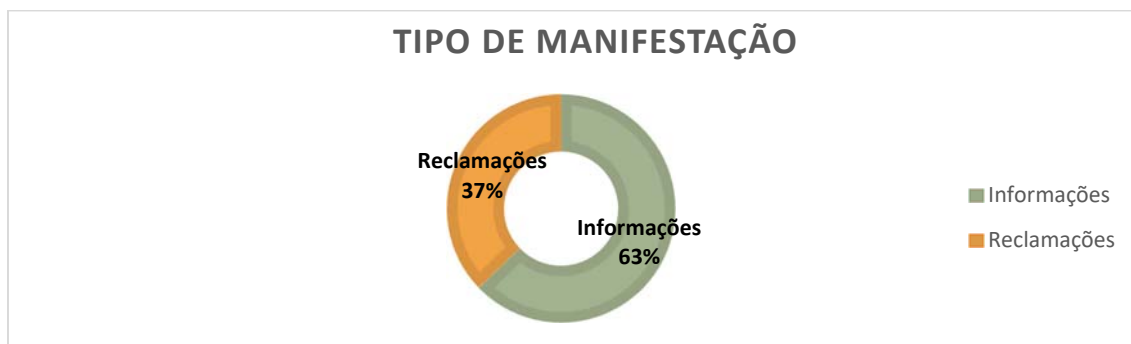
Os dados apresentados retrataram os atendimentos por assunto, Concessionária, categoria da manifestação, tipo de manifestação e as evoluções semanais, tanto das manifestações em geral quanto das reclamações. Além disto, buscou-se identificar as manifestações relacionadas à pandemia, as demandas dos usuários em relação ao assunto e movimentos de destaque na semana analisada.

A Ouvidoria, através do seu ducentésimo décimo quarto relatório semanal destaca a importância da transparência e reforça a obrigação moral e legal com os cidadãos de terem acesso às informações relacionadas às concessionárias reguladas, ainda que após o fim do período de calamidade pública divulgada através do Decreto Nº 47870 DE 13/12/2021.

Este relatório também possuiu objetivo de acompanhar as manifestações dos usuários ao longo da pandemia do novo Coronavírus e analisar estas manifestações de acordo com a flexibilização das medidas de isolamento social tanto no âmbito Estadual quanto municipal, afim de identificar os problemas decorrentes neste período, bem como as insatisfações dos usuários e seus interesses.

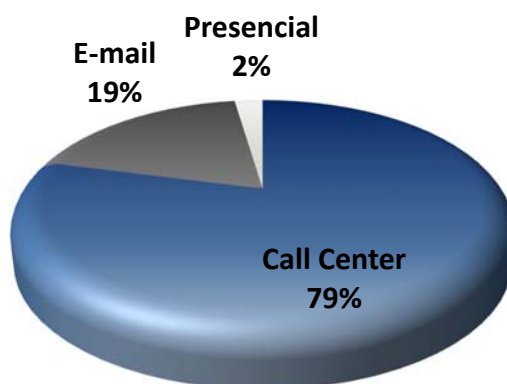
Manifestações na Ouvidoria da Agetransp

Na presente semana, foram registradas 43 manifestações, sendo avaliado um decréscimo de 49,4% dos registros, comportamento semelhante das reclamações, que apresentaram queda de 68% das queixas.



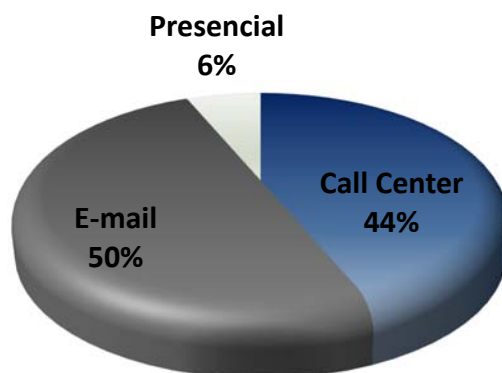
Considerando os canais de atendimento, o sistema telefônico responsável pelo maior número de registros, obtendo um decréscimo de 26,1%. O comportamento nas manifestações por e-mail foi contrário, trazendo um aumento percentual de 33,3% em relação à semana passada.

Canal de Atendimento das Manifestações

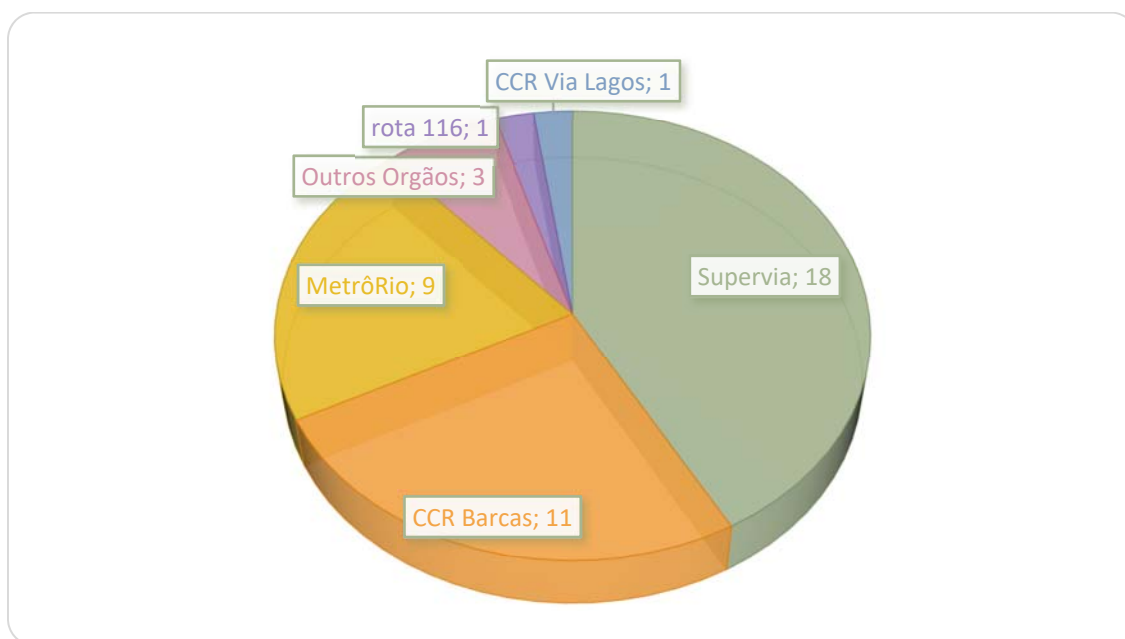


Com relação às reclamações, houve comportamento inverso em relação as manifestações no geral, com o maior número de queixas realizadas via e-mail. Em percentuais, 20,6% dos registros por telefone foram reclamações, com queda percentual de 46,2% em relação à semana anterior. O e-mail obteve acréscimo no número de registros em relação a última semana, com percentual de 33,3%. Ademais, 100% dos registros presenciais foram queixas.

Canal de Atendimento das Reclamações



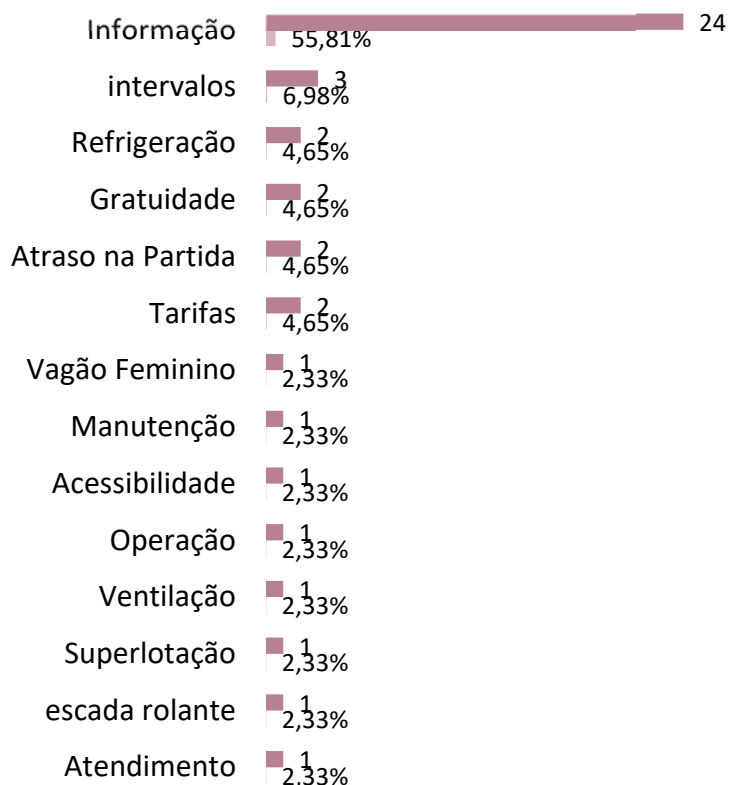
A Supervia foi a mais manifestada com 18 registros, seguida da CCR Barcas com 11 manifestações. O MetrôRio aparece em terceiro com 9 registros, 1 sobre a CCR Via Lagos e 1 acerca da Rota 116. Ademais, 3 registros referentes a Outros Órgãos.



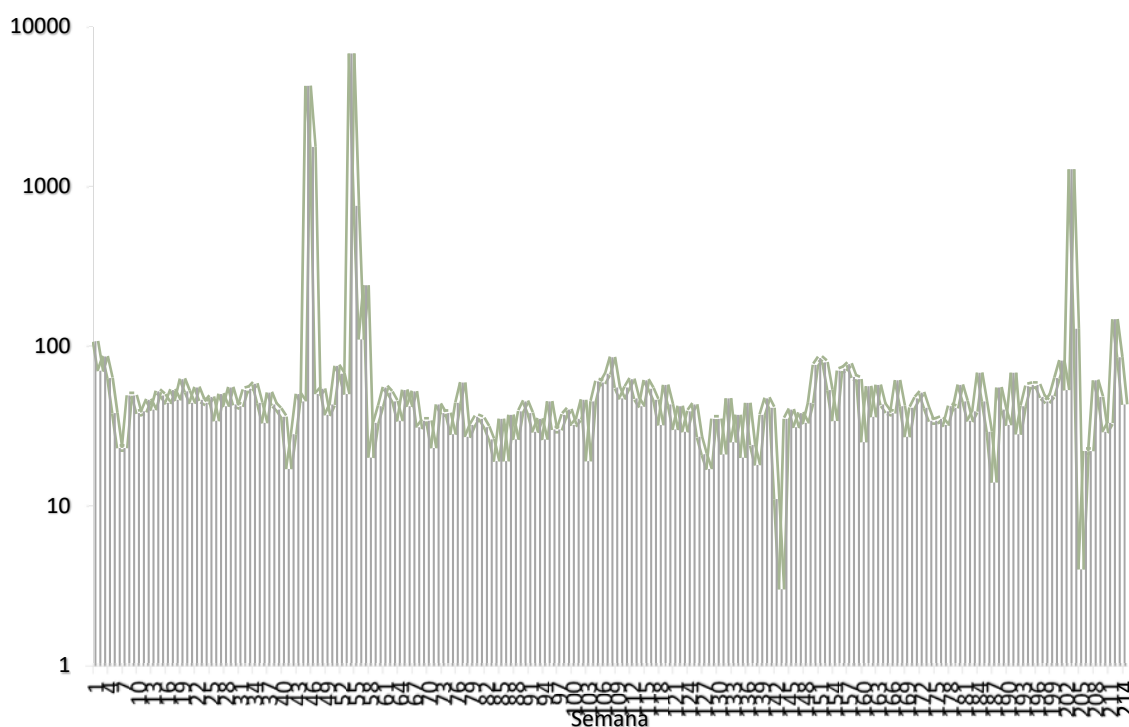
Assunto das Manifestações

No presente documento analisou-se os assuntos presentes nas manifestações e verificou-se que informação, intervalos, refrigeração, gratuidade, atraso na partida e tarifas apresentaram mais de 1 registro. No gráfico abaixo visualiza-se os assuntos bem como os seus números absolutos e percentuais.

Manifestações por assunto



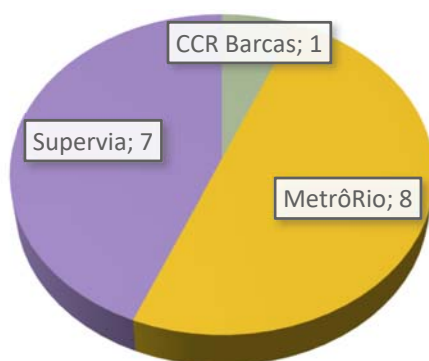
Na semana de referência, houve decréscimo de 49,4% no número registros. Houve, em média, 7 registros diário e 9 por dia útil. Além disto, constatou-se que foi registrado o 103º maior número de registros em todas as 214 semanas analisadas.



Reclamações na Ouvidoria da Agetransp

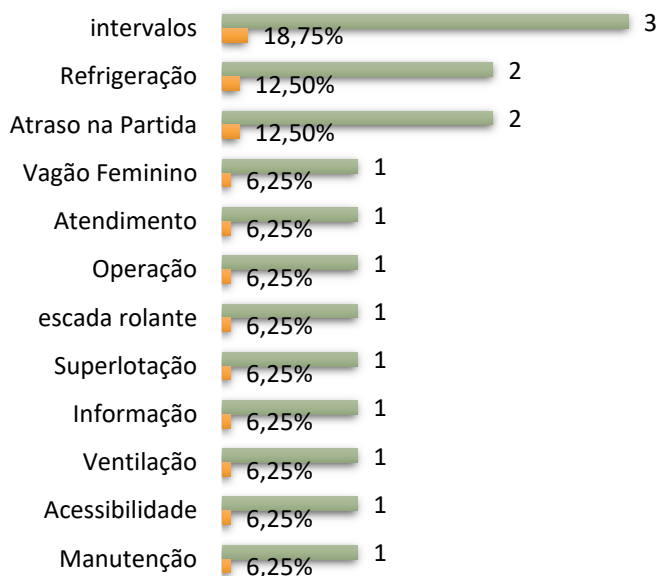
Considerando as reclamações, o MetrôRio apresentou o maior número de queixas (8), seguida da Supervia (7) e CCR Barcas (1). Em percentuais, 88,9% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, 38,9% das manifestações sobre a Supervia foram reclamações e 9,1% das manifestações dos usuários da CCR Barcas foram reclamações.

UNIDADE DE REFERÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

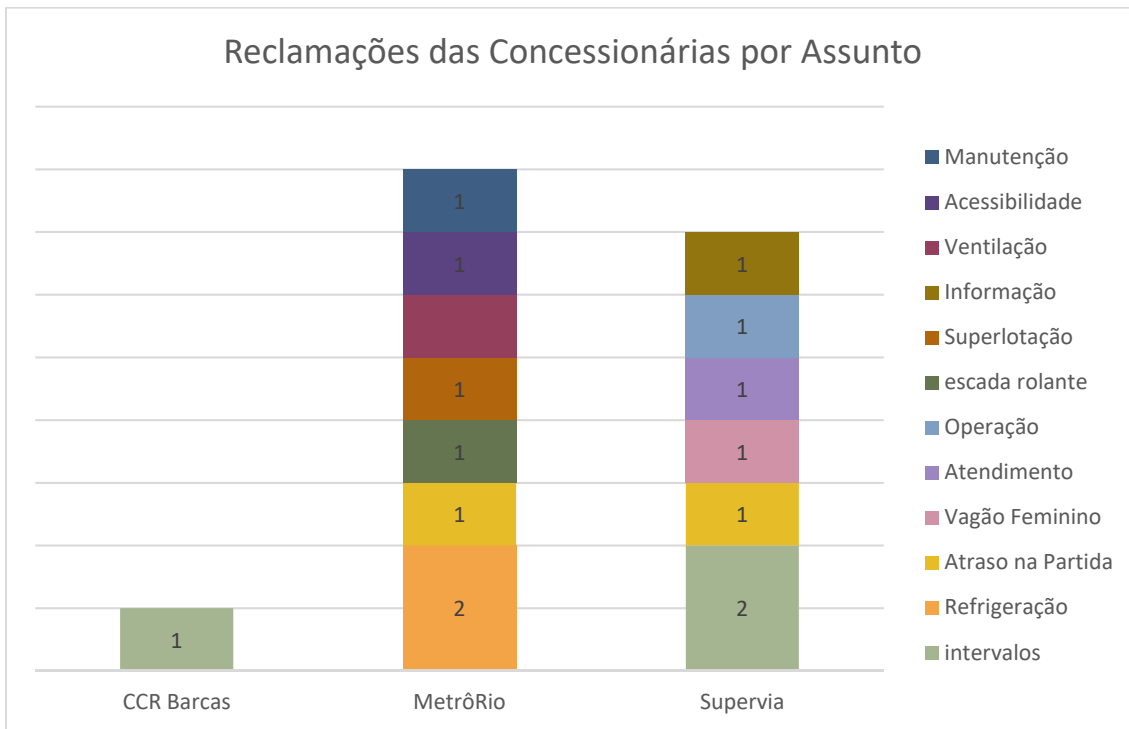


Em relação aos assuntos presentes nas reclamações, pontua-se intervalos como o tópico que possuiu mais queixas, representando 18,8% das reclamações dos usuários.

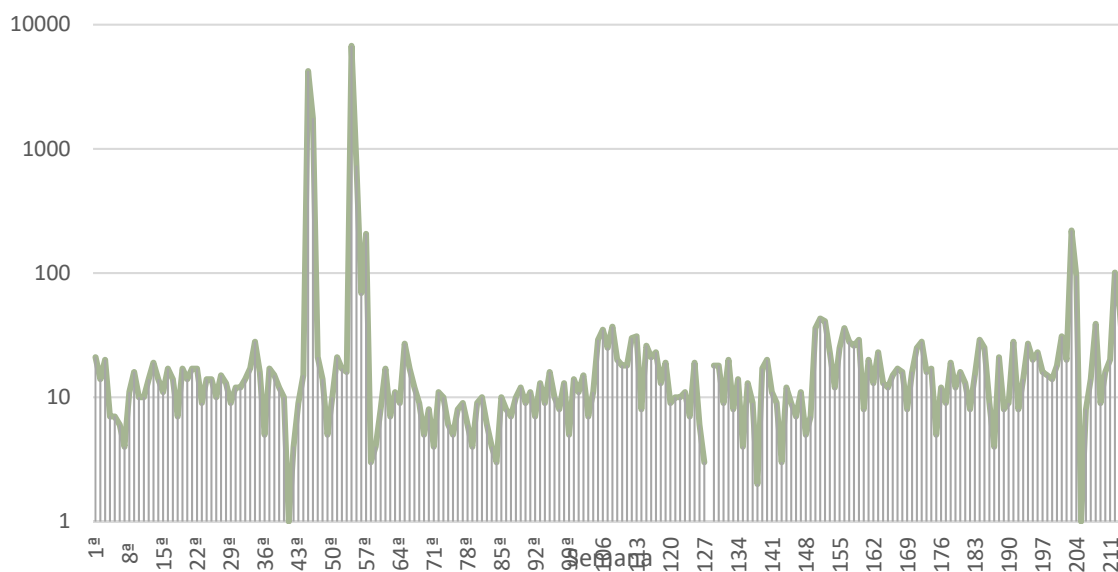
Assunto das Reclamações



Intervalos foi assunto em comum entre as concessionárias Supervia e CCR Barcas. Destaca-se atraso na partida como assunto semelhante nas concessionárias Supervia e MetrôRio. Ademais, refrigeração obteve mais de um registro no MetrôRio.



As queixas caíram 68% em comparação com a semana anterior, evidenciando o 74º maior número de queixas. Ademais, houve em média 3 registros diário e 4 por dia útil.



Conclusão

O presente relatório objetivou relatar os atendimentos realizados na 214ª semana de análises semanais após o decreto de medidas voltadas contra a pandemia. Apesar dessas medidas terem sido flexibilizadas ao longo do tempo, as análises permaneceram.

Houve decréscimo de 49,4% das manifestações e queda de 68% das queixas. Ademais, houve o 103º maior número de registros e 74º maior número de queixas. Em média, foram 7 registros diários e 9 por dia útil, além de 3 queixa diária e 4 por dia útil.

O sistema telefônico foi o mais utilizado pelos usuários para registros de manifestações, enquanto o e-mail foi responsável pela maior quantidade de queixas. Ademais, 100% das manifestações presenciais foram reclamações.

Considerando as unidades de referência, o MetrôRio foi mais manifestado, seguido da Supervia e CCR Barcas. As concessionárias CCR Via Lagos e Rota 116 não registraram ocorrências. Cerca de 88,9% dos registros sobre o MetrôRio foram queixas, sendo a mais reclamada. A Supervia representou 38,9% dos seus registros como reclamações e a CCR Barcas teve 9,1% de suas manifestações como reclamações.

Intervalos e atraso na partida foram assuntos em comum entre as concessionárias. Destaca-se intervalos como assunto com mais reclamações na concessionária Supervia. Ademais, refrigeração, atraso na partida, escada rolante, superlotação, ventilação, acessibilidade e manutenção foram assuntos referentes ao MetrôRio

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7